

Covid-19 im Sommer 2020: Kommunikations-Leitfaden für Touristiker

Zur Situation: Covid-19 im Sommer 2020

Es ist schön, dass unsere Gäste wieder Urlaub machen können. Aber das Virus ist nicht auf Urlaub!

Die Eindämmung der Corona-Pandemie war in ganz Österreich zuletzt sehr erfolgreich. Aufgrund der Lockerungen der vergangenen Wochen und der zunehmenden Reisetätigkeit in der Sommer-Hauptsaison, über die wir uns in erster Linie freuen, ist jedoch auch ganz klar festzuhalten:

- Es ist davon auszugehen, dass es in verschiedenen Regionen bzw. Tourismusbetrieben in nächster Zeit zu Covid-19-Fällen kommen wird.
- Gemessen werden wir nicht daran, ob es zu Fällen kommt. Sondern daran, wie professionell wir mit der Situation umgehen.

5 Grundsätze der Kommunikation rund um Covid-19

- **Transparenz schafft Vertrauen**
„Was es wiegt, das hat's“: Nichts dramatisieren, nichts beschönigen.
Eine offene und transparente Kommunikation schafft Vertrauen!
- **Wir sind Touristiker und keine Mediziner**
Bei entsprechenden Fragen immer auf die zuständigen Behörden verweisen.
- **Nicht unter (Zeit-)Druck setzen lassen**
Es ist legitim, sich erst einmal ein vollständiges Bild von der Lage zu machen und erst dann eine Medien-Anfrage zu beantworten.
- **Vorausschauend handeln**
Wer in „ruhigen“ Zeiten entsprechende Präventions-Maßnahmen trifft, hat im Fall der Fälle die Argumente auf seiner Seite.
→ *Checkliste zur Covid-19-Prävention in Betrieben:*
<https://newsroom.salzburgerland.com/covid-19-checkliste-fuer-tourismusbetriebe/>
- **Gemeinsam sind wir stärker**
Eine abgestimmte Kommunikation macht immer Sinn. Im Krisen-Fall stehen euch das Landesmedienzentrum und die SLTG zur Seite.
Kontakt: E g.hoerwertner@salzburgerland.com | T 0662/6688-75.

Wording zu möglichen Covid-19-Fällen im Tourismus

FALL A)

Ein/e MitarbeiterIn in einem Tourismus-Betrieb wird positiv getestet

Sicherheit und Vertrauen haben für uns in diesem Sommer **oberste Priorität**. Als Touristiker tun wir das Möglichste, um Sicherheit und Vertrauen zu schaffen: Rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen das Angebot des Tourismusministeriums und lassen sich wöchentlich testen.

Österreich und das SalzburgerLand sind **die einzigen in ganz Europa**, die im Tourismus so **engmaschig testen**.

Bei dem Screening geht es vor allem darum, mögliche positive (oft asymptomatische) Fälle **frühestmöglich zu erkennen** und damit die Infektions- und Kontaktkette schnellstmöglich zu unterbrechen. Die zuständigen Behörden sind nun daran, alle Erhebungen durchzuführen und werden alle notwendigen Maßnahmen in die Wege leiten. Wir unterstützen sie dabei bestmöglich.

Natürlich ist so ein Fall nicht angenehm. Aber wir sind darauf vorbereitet und es ist absolut notwendig, denn nur so können wir unseren **Gästen einen möglichst sorgenfreien und sicheren Urlaub ermöglichen**.

Früh erkannte Fälle bedeuten auch, dass sich so wenige Menschen wie möglich anstecken können!

FALL B)

Ein Gast wird positiv getestet

- **Touristische Frage: z.B. Was bedeutet das für den Ort / die Region XY?**

Wir haben uns immer mit der Möglichkeit eines positiven Falles auch unter unseren Gästen auseinandergesetzt und uns **bestmöglich auf diese Situation vorbereitet**.

Sicherheit und Vertrauen unseren Gästen gegenüber ist uns wichtig. Deshalb wurden schnellstmöglich alle nötigen Schritte eingeleitet. (→ siehe hierzu:

<https://newsroom.salzburgerland.com/covid-19-checkliste-fuer-tourismusbetriebe/>)

Vor allem war es uns auch wichtig, alle Gäste im Haus schnellstmöglich und transparent zu informieren.

Die zuständigen Behörden sind nun daran, alle Erhebungen durchzuführen und werden alle notwendigen Maßnahmen in die Wege leiten. Wir unterstützen sie dabei bestmöglich.

- **Frage zum konkreten Fall: z.B. Wie viele Kontaktpersonen sind betroffen? Wie viele Gäste müssen abreisen?, etc.**

In diesem Fall immer höflich auf die zuständigen Behörden verweisen.

